

Zpráva o nefinančních aspektech podnikání za rok 2021

Alza.cz a.s.



Zpráva o nefinančních aspektech podnikání za rok 2021

ESG REPORT

Společnost Alza.cz a.s. (dále jen „Alza“) je provozovatelem e-shopu, prostřednictvím kterého prodává zboží širokého spektra kategorií, a to jak spotřebitelům, tak podnikatelským subjektům. Z hlediska čistého obratu, jenž za rok 2021 dosáhl hodnoty 45 miliard Kč (bez DPH), se jedná o největší e-shop v České republice, v celosvětovém žebříčku jde o 137. největší e-shop.¹ Zároveň se podle žebříčku Czech TOP 100 jedná o 20. nejvýznamnější firmu na českém trhu.²

Alza, která za rok 2021 zaznamenala rapidní růst (obrat meziročně vzrostl o cca 20 %), si uvědomuje svůj vliv na utváření podnikatelského prostředí v České republice, a proto se rozhodla zveřejnit zprávu o nefinančních aspektech svého podnikání. Chce si prostřednictvím jejího vypracování také uvědomit vlastní silné a slabé stránky udržitelnosti svého podnikání i dalších hodnot, které jsou pro ni jako firmu zásadní. Tuto zprávu se Alza rozhodla zveřejnit také proto, že know-how, kterým v této oblasti disponuje, by mohlo být obohacujícím příspěvkem nejen pro české podnikatelské prostředí.

Cílem Alzy je ze všech hledisek přizpůsobit svou činnost standardům odpovědného a dlouhodobě udržitelného podnikání.

CHRÁNĚNÉ HODNOTY:

Životní prostředí – ochrana klimatu, boj proti znečištění, snižování uhlíkové stopy, správné zacházení s odpady
Společnost – příjemné pracovní prostředí pro zaměstnance, pozitivní vliv na komunity, rovnost příležitostí
Řádná správa obchodní společnosti – respektování oprávněných zájmů všech osob, které jsou jakýmkoli způsobem zapojené do činnosti Alzy

Chráněné hodnoty Alza naplňuje na základě stanovené interní politiky odpovědného podnikání, kterou lze vyjádřit ve třech základních pilířích: Filantropie, Udržitelnost a Dlouhodobá partnerství a podpora vzdělávání:

1. Filantropie – pomoc nestátním neziskovým organizacím, sektoru s ohroženými skupinami, rychlá reakce na aktuální společenské výzvy
2. Udržitelnost – ochrana životního prostředí ve formě redukce znečištění, energetická nenáročnost, elektromobilita
3. Dlouhodobá partnerství & podpora vzdělávání – péče o zaměstnance, zákazníky a studenty, aktivní účast v zájmových sdruženích, spolupráce s vzdělávacími institucemi

Tuto třípilířovou politiku Alza aplikuje ve všech svých činnostech, tedy jak v otázce inovací zavedených postupů, tak při hodnocení potenciálních cest dalšího růstu.

- Podpora inovací již zavedených postupů je zřejmá např. z udělování ocenění Inovátor měsíce. Každý z řad zaměstnanců, kdo přinese nápad na zefektivnění činnosti Alzy, zlepšení chráněných hodnot nevyjímaje, má možnost získat odměnu za svůj proaktivní a odpovědný přístup. Za rok 2021 Alza ocenila celkem 5 zaměstnanců za významné zlepšení efektivního naplňování chráněných hodnot, zejména z pohledu vlivu podnikání na koncové spotřebitele.
- Alza je rychle rostoucí společnost. Při koncipování strategie dalšího rozvoje hraje výraznou roli i odpovědnost za udržitelnost podnikání, a to nejen z hlediska finančního, ale i environmentálního a společenského.

Životní prostředí (Environmental)

Energetická politika

Alza dělá všechno pro co nejúčelnější využívání omezených energetických zdrojů. Vzhledem k turbulentnímu rozvoji dostupných technologií i podnikání Alzy, se každý konkrétní projekt připravuje jednotlivě s přihlédnutím k nejlepšímu dostupnému řešení.

1 ECommerceDB. Store Ranking & Overview. Dostupné z: <https://ecommercedb.com/en/ranking/cz/all>.

2 Czech Top 100. Žebříček nejvýznamnějších firem již po sedmadvacáté.

Dostupné z: <https://www.czechtop100.cz/cs/aktualne/detail/zebricek-nejvyznamnejsich-firem-jiz-po-osmadvacate-11356>

Kromě nových projektů Alza průběžně zefektivňuje i své stávající fungování tak, aby byla za všech okolností co nejúčelnější s co nejmenšími ztrátami a nejvyšší účinností.

REALIZOVANÉ PROJEKTY V ROCE 2021

Centrální klimatizace v sídle společnosti

Centrální klimatizace vznikala na základě strategického energetického plánování spotřeby. Místo budoucích etážových vzduchotechnik a systémů chlazení vznikl centrální systém, který má kapacitně pokrýt i budoucí spotřeby. Aktuálně je systém oproti předchozímu systému na spotřebu ekonomičtější, a to zejména díky použití tepelných čerpadel a centrální „rotační“ rekuperaci, která nahradila dříve používané deskové rekuperátory. Ke snížení spotřeby dochází i díky rozdělení systému vzduchotechniky z původně dvou zón na tři. Celkově lze odhadnout, že v závislosti na ročním období jsou úspory mezi 5-30 %.

Rekonstrukce kotelny v sídle společnosti

Zásadní, několikagenerační úpravou prošla také kotelna v sídle společnosti, kde díky nasazení kondenzačních kotlů došlo k redukci emisí, zvýšení účinnosti systému, a následně úspoře 29 % v sídle společnosti.

Zvýšení počtu světlovodů

Jako alternativní zdroj osvětlení používá Alza energeticky zcela nenáročné světlovody. Každý světlovod přináší světelný tok v ekvivalentu střední hodnoty cca 100 W v LED osvětlení. Roční úspora tak činí cca 300kWh/světlovod.

Osazení nízkoenergetických svítidel

Alza průběžně osazuje své sklady i pobočky nízkoenergetickými svítilny. Protože se jedná o průběžnou obměnu, je nemožné konečný přínos vyčíslit. Pro ilustraci lze uvést, že Alza na jednom skladě za 10 let od osazení inovativních indukčních svítidel ušetřila 4,5 GWh.

Automatické zhasínání

Alza se snažila řídit automatické zhasínání do co možná největšího detailu. Provedená analýza však prokázala, že spotřeba samotných čidel detekujících pohyb v úhrnu může převýšit ušetřenou energii. Proto v nových skladech instalujeme svítilny v sekcích mezi 100-300 m², které pak ovládáme automaticky pohybovými čidly. Tento systém uspoří cca 20-40 % nákladů na svícení.

PROJEKTY, S NIMIŽ ALZA POČÍTÁ DO BUDOUCNA

Přechod na obnovitelné zdroje

Alza není až na výjimky přímým nákupcem energií, proto má velmi omezené možnosti, jak skladbu zdrojů energií ovlivnit. Ta proto odpovídá tržnímu energetickému mixu, který v množství nikoli malém využívá energii z neobnovitelných zdrojů. Tuto skutečnost hodlá Alza do budoucna změnit instalací solárních panelů na budovách, které využívá.

Snižování uhlíkové stopy

Další klíčovou složkou environmentální udržitelnosti je snižování znečištění, které Alza produkuje svou podnikatelskou činností. Zaměřuje se při tom na činnosti, při kterých se produkuje do ovzduší nejvíce emisí od znečišťujících látek, což je v případě Alzy zejména přeprava zásilek.

AlzaBoxy

Alza začala budovat síť samoobslužných výdejních AlzaBoxů již v roce 2014. Postupně vybudovala síť více než 2000 výdejních boxů ve třech zemích, s doručovací kapacitou přes 6 milionů zásilek měsíčně. Její výdejní boxy se staly jedním z hlavních nástrojů pro překonání sezónních špiček i extrémního náporu v době lockdownů.

Alza se rozhodla celou síť otevřít pro subjekty třetích stran z celého trhu, včetně své konkurence, dopravců a logistickým společnostem doručující zboží z ostatních e-shopů. Cílem je vytvořit otevřenou a nezávislou infrastrukturu sloužící celé společnosti. Alza je zastáncem sdíleného využívání již existující infrastruktury, což je z pohledu využití veřejného prostoru i ekonomicky a ekologicky výhodnější než provoz boxů od různých firem.

Otvírání sítě podnítily dva hlavní motivy:

- Zvýšení hustoty sítě, a ještě více přiblížit boxy k zákazníkům
- Rozšířit pozitivní zkušenost s doručováním do boxů na celou společnost

Zejména druhý bod se daří plnit, doručování do boxů je mezi zákazníky velmi oblíbené (ve vybraných okresech tvoří podíl doručení do AlzaBoxů až 80 % všech zásilek Alzy) což má znatelně přispívá k udržitelnějšímu doručování v poslední míli. Pokud se masivní využívání boxů rozšíří ze zákazníků Alzy i na zbytek obyvatel, změna může být obrovská:

- Snížení dopravní zátěže díky menšímu počtu dodávek v ulicích - v okolí samoobslužných výdejních boxů dochází již nyní v průběhu 6 měsíců od postavení boxu k poklesu individuálního doručení na adresu až o 70 %.

Závoz zboží do AlzaBoxů je navíc možné naplánovat mimo dopravní špičku, takže vozy nemusí stát v kolonách, což znamená snížení emisí a hluku.

- Nižší uhlíková stopa i emise – zásilky v porovnání s doručení na adresu ujedou až o 30 % kratší trasu. V městských a rezidenčních oblastech pak zákazníci odnášejí zásilku pěšky, ve venkovských využijí cestu, kterou by uskutečnili pro jiný případ. Alza chce i proto nadále rozšiřovat svoji síť, aby v budoucnu každý obyvatel ČR měl AlzaBox v docházkové vzdálenosti.
- Citlivější využití veřejného prostoru – neustále se snižuje množství ploch, které je možné využít pro stavbu výdejních boxů. Průměrné využití všech dostupných výdejních boxů na trhu se odhaduje na 15–20 %. V případě 5 výdejních boxů od různých firem, kdy jeden zabírá 5m², je tedy potřeba 25m², což je 5krát více než při využití sdílené sítě.

Z reakcí na trhu lze vyhodnotit, že přínosy vnímají stejně i ostatní dopravci a e-shopy. Aktuálně otevřenou síť AlzaBoxů využívají společnosti Packeta (CZ), DPD (CZ, SK), WE|DO, GLS (CZ, SK), SPS (SK) a ExpressOne (HU). V následujících letech je v plánu zapojit naprostou většinu dopravců působících na českém i mezinárodním trhu. AlzaBoxy se tak mění v plnohodnotnou součást chytré sídelní infrastruktury, která zpřístupní ekologičtější logistiku poslední míle široké veřejnosti.

Elektromobilita

K ještě markantnějšímu snížení produkce znečišťujících látek chce Alza přispět i postupným přechodem na ekologičtější dopravu a doručování zboží auty bez spalovacího motoru.

Na snížení emisí skleníkových plynů se Alza podílí i prodejem elektromobilů koncovým zákazníkům a rozšiřováním sítě nabíjecích stanic. V roce 2021 se Alza podílela na zhušťování sítě celkem sedmi rychlonabíjecími stanicemi rozmístěnými rovnoměrně po České republice.

Odpadové hospodaření

Nastavení pravidel odpadového hospodaření Alzy vychází z platné české i unijní právní úpravy. Alza se soustředí na předcházení vzniku odpadů i na co nejšetrnější nakládání s těmi již vzniklými.

Redukce množství vzniklého odpadu je zásadní otázkou při každodenním fungování firmy. Vedle snahy vést k úspornému chování každého zaměstnance i zákazníka se firma rozhodla zásadně snížit produkci odpadů „nebalením“ objednávek doručovaných do AlzaBoxů. Do ochranných přepravních obalů se dávají pouze produkty, jejichž povaha to vyžaduje. V průběhu roku 2021 Alza stanovila jasná pravidla pro balení zásilek. Podle těchto pravidel se začalo zboží balit v březnu 2022. Po půlročním fungování došlo k výraznému poklesu množství použitého obalového materiálu, např. spotřeba plastů se snížila o 10,5 tuny.

V rámci zodpovědného nakládání s již existujícím zařízením, která již nemohou sloužit původnímu účelu, hledá firma nové využití, a to nejen v rámci fungování Alzy. Například repasované počítače, které již nemají ve firmě využití, ale jsou plně funkční, Alza darovala Šatníku Nory Fridrichové, aby sloužily domácímu online vzdělávání školáků z nízkopříjmových rodin. Pokud již výrobek nemá možné žádné další využití, hledá se způsob, jak efektivně naložit s materiálem. Proto Alza zřizuje hustou síť kontejnerů na tříděný odpad a tříděné materiály vybírá vždy dle konkrétních potřeb daného pracoviště. Zatímco v kancelářích jsou umístěny koše na papír, plast, sklo, směs a plech, ve skladech a montážních prostorech Alza třídí barevné kartony, plastový odpad, výplně (molitany, obaly z bublinové fólie, polystyren), kovový odpad, elektroodpad a směs (zbylý odpad co nelze zařadit do kategorií výše).

Alza plní svou zákonnou povinnost a odpadové hospodářství řeší v rámci kolektivního systému odpadového hospodářství.

Společenská odpovědnost (Social)

Přístup Alzy k zaměstnancům. Klíčem úspěchu Alzy je pevně ukotvená třípilířová strategie, kterou ve vztahu k zaměstnancům reprezentuje HR oddělení, je respektována v rámci kompletní škály svých činností, tj. od hledání dostatku talentů, po péči o stávající zaměstnance.

Čím se Alza liší a kam směřuje

Alza má několik druhů zákazníků a velké množství produktů, které musí být ty nejlepší na trhu. Proto se v ní klasické HR postupy musejí přerodit na přístupy zaměřené na produktový management. Tento přístup pro Alzu reprezentuje přerod HR oddělení, který se interně označuje jako „People Experience“. People, tedy lidé, zní mnohem osobněji než tradiční pojem Human, tedy lidská bytost. Experience, tedy zkušenost, zážitek (nejlépe pozitivní), dává mnohem větší smysl než Resources, tedy zdroje. Zjednodušeně řečeno, Alza chce vytvářet ty nejlepší zážitky a zkušenosti se svými službami a produkty, aby katalyzovala to, co je ve většině podnikatelských záměrů důležité,

tedy business. Oddělení HR je nastaveno tak, aby převažovala proaktivní činnost nad tou reaktivní. Chce tak inovovat celý obor HR pro růst a růst pro přežití stejně, jako to dělá sama Alza.

Aby Alza mohla nabízet ty nejlepší produkty a služby, musí i v HR stavět na základech, na kterých funguje její podnikání, hlavně rychle a agilně. Okolní svět se neustále zrychluje a tomu je nezbytné se přizpůsobit. Obecně HR oddělení Alzy řeší těchto pět oblastí: Employer Brand, Recruitment, Onboarding & Adaptation, Retention & Engagement, Growth & Culture.

Lidé v HR oddělení proto musejí disponovat stejnými dovednostmi, které jsou klíčové pro celý obor e-commerce, a tedy i Alzu samotnou. Ta proto vyhledává lidi, kteří:

Z pohledu řízení	<ul style="list-style-type: none">• Dokážou dobře komunikovat a dávat otevřenou zpětnou vazbu komukoliv,• jsou schopní stimulovat, řídit lidi a projekty,• rozumějí psychologii i zákoníku práce,• mají sebereflexi a pokoru.
Z pohledu businessu	<ul style="list-style-type: none">• Uvědomují si, že každá investovaná koruna musí ve zdravém podniku přinést po nějaké době zhodnocení. V opačném případě dříve nebo později firma zanikne a s ní i potřeba zaměstnávat lidi.
Z pohledu IT	<ul style="list-style-type: none">• Vědí, že komplexita světa narůstá a s tím i komplexita práce. Aby byl růst firmy udržitelný, je potřeba využívat technologie, které práci i v HR značně zefektivňují. Zároveň je potřeba zakládat většinu rozhodování na relevantních datech, proto je i v HR sql a matematika základem.

Neformální firemní kultura v Alze podporuje otevřenou a transparentní komunikaci mezi lidmi. Naprostou samozřejmostí je dodržování zásad etiky a nekorupčního jednání v businessu. Od roku 2020 působí v Alze vlastní ombudsman pro zaměstnance. Firma se drží principů „Fair play“, stojícího na třech pilířích:

Důvěra	Důvěra je základním stavebním kamenem společnosti. V Alze neexistují miliony pravidel, která by zakazovala to či ono. Těch pár, která platí, jsou pro fungování Alzy opravdu důležitá, a proto je na jejich dodržování kladen důraz.
Poctivost a loajalita	Nehledat cesty, jak obejít systém pro uspokojení vlastních potřeb na úkor firemních. Zásadní je především: <ul style="list-style-type: none">• Dodržování interních pravidel.• Neúplatnost.• Mlčenlivost. Všechna firemní data, postupy a další informace jsou obchodním tajemstvím.
Péče řádného hospodáře	Zodpovědnost – zaměstnanci schvalují jen ty náklady, kterým rozumějí a které přinesou další pozitivní efekt. Neplýtvají finančními zdroji a jsou odpovědní za jejich řádné využití.

Manažeři v Alze jdou příkladem a reprezentují firemní kulturu. Dodržování všech těchto principů a předepsaných postupů ale zaměstnancům neupírá volnost ani možnost vlastního kreativního myšlení a uvádění těchto myšlenek v život. Alza podporuje kreativitu a rozmanitost, která je součástí celé firemní kultury.

Benefity pro zaměstnance

Alza si uvědomuje, že její činnost ovlivňuje životy lidí vně firmy – zákazníků, ale zejména životy lidí, kteří společnost tvoří. Svým zaměstnancům proto nabízí širokou škálu benefitů, a to od těch tradičních (např. stravenky, příspěvek na Kartu Multisport) po ty méně tradiční. Zaměstnanci mohou také například bezplatně využít psychologické poradenství či právní poradnu. V prostorách sídla společnosti je několik možností, kde mohou zaměstnanci relaxovat, jako například solná jeskyně, sauna nebo lezecká stěna.

Důležitou součástí péče o zaměstnance je jejich rozvoj a příležitost růst. Proto je k dispozici jazyková výuka, interní školení a možnost požádat o externí školení. V roce 2021 dosáhly náklady na vzdělávání zaměstnanců Alzy přes 47 milionů korun.

Alza je pro své zaměstnance partnerem i v různých životních situacích. Při narození dítěte dostanou zaměstnankyně věcný dar, zaměstnanci pak mají možnost čerpat až 3 dny volna nad rámec otcovské dovolené. Alza vyjadřuje svou podporu i kolegům, kteří vstupují do registrovaného partnerství. Proto mají v Alze stejné výhody jako manželé.

Zároveň si mohou zaměstnanci bez udání důvodu vybrat pět tzv. Whatever days, tedy pět dní placeného volna nad rámec dovolené.

Diverzita ve firmě

Součástí firemní kultury je i diverzita. S každým jakéhokoliv věku, pohlaví, národnosti a vyznání, se jedná férově a ani téma inkluze není firmě cizí. V Alze působí početná skupina hluchoněmých. Jeden z nich byl oceněn jako Zaměstnanec roku se zdravotním postižením. Jsou pro ně speciálně upravená pracoviště, a v rámci prevence jakýchkoliv incidentů dbá na proškolení všech zaměstnanců.

V Alze se najdou různé skupiny národností. Mezi nejpočetnější patří Filipínci, kteří jezdí do České republiky vyhledávat pracovní příležitosti, a kterým Alza poskytuje zdarma ubytování a dopravu na pracoviště. Pro jejich efektivní integraci Alza spolupracuje také s ambasádou a dalšími úřady.

Věková diverzita firmě pomáhá vidět svět z různých úhlů. Proto se Alza věnuje spolupráci se školami, aby přispěla k rozvoji studentů a aby zaujala generaci, která má před sebou vstup do pracovního života. Kromě praxí na různých odděleních v Alze se někteří ze zaměstnanců angažují i jako přednášející na vysokých školách, například v rámci předmětu E-commerce (B2C) vyučovaném na Vysoké škole ekonomické v Praze, či nabízejí různé přednášky.

Zásady a postoj proti korupci

Alza podniká ve střední Evropě, která patří mezi klidnější a bezpečnější části světa se stabilními zákony a pravidly. Proto za každých okolností firma dbá na dodržování lidských práv, a to i při spolupráci s dodavateli například z Asie. Vyžaduje, aby byla dodržována lidská práva a s dodavateli zachází jako s partnery.

V souladu s interními směrnici a nejvyššími etickými standardy je součástí smluv mezi Alzou a druhou smluvní stranou Protikorupční klauzule ve znění: „Smluvní strany se zavazují za všech okolností dodržovat nejvyšší etické standardy, které jsou uvedeny na webových stránkách <https://www.alza.cz/protikorupcni-politika-alza>, a rovněž zajistit, aby totéž dodržovali i jejich zaměstnanci a třetí osoby je zastupující.“

Dodavatelé jsou pečlivě vybíráni, ověřuje se jejich kvalita a ke každému firma zastává férový přístup. V Alze platí zákaz úplatků a speciálních benefitů, což je ošetřeno interními směrnici a pravidelnými školeními.

Transparentnost se uplatňuje i v dalších klíčových HR procesech, ve firmě existují jasná a transparentní pravidla pro interní povyšování.

Legislativa

HR Legislativu zajišťuje expertní tým se zaměřením na odměňování, benefity a pracovní právo. Tento tým má na starost správné dodržování příslušné legislativy pro každou zemi, ve které Alza působí. Má na starost informovat firmu o legislativních novinkách, změnách a dalších důležitých souvislostech, včetně nezbytného zaškolení, průběžného zvyšování kvalifikace a pravidelného testování. V každé zemi se Alza řídí tamními zákony.

COVID

Bezprecedentní situaci, na kterou nemohl být nikdo připraven, přineslo v roce 2021 onemocnění COVID-19. Pro e-commerce znamenala pandemie obrovské nároky na počet zaměstnanců, bezpečnost a flexibilitu. V roce 2020 se takřka ze dne na den celá Alza dokázala semknout, a pro své zaměstnance připravit bezpečné a zdravé prostředí. Tato zkušenost vnesla do péče a zajištění ochrany zdraví zaměstnanců společnosti větší systematickosti, Alza pro své zaměstnance zajistila maximální podporu a adaptace na remote režim proběhla úspěšně.

Oddělení HR po celou dobu fungovalo jako interní komunikační a podpůrná platforma. Ve spolupráci s IT oddělením se podařilo zajistit podmínky pro kvalitní fungování během lockdownů. Těžiště činnosti spočívalo v péči o zaměstnance a dodávání ochranných pomůcek, organizaci pravidelného testování a přenesení pracovních i neformálních kontaktů do online prostředí. Novým benefitem, který Alza zaměstnancům začala v tomto období poskytovat, je možnost hlídání dětí na pracovišti a možnost psychologické poradny, aby tuto těžkou situaci zvládli a jejich zaměstnání pro ně nebylo dalším stresujícím faktorem, nýbrž maximální oporou.

Vedle působení na vlastní zaměstnance se Alza rozhodla podpořit i ostatní firmy, na jejichž podnikání měla pandemie negativní dopad. Nabídla jim možnost propůjčit nevytížené zaměstnance Alze. Zároveň Alza poskytla své zaměstnance speciální lince 1212, kterou založilo Ministerstvo průmyslu a obchodu a poskytovalo informace široké veřejnosti v souvislosti s pandemií COVID-19.

Díky výzvě, kterou onemocnění COVID-19 znamenalo, si Alza odnesla spoustu cenného know-how do budoucna pro podobné situace.

Ocenění

V roce 2021 byla Alza oceněna druhým místem v anketě TOP Zaměstnavatelé v oblasti Obchod a logistika. Další ocenění od Universum ukazuje Alzu jako atraktivního zaměstnavatele zejména v oborech IT, Businessu ale například i HR. Ocenění získala i v Recruitment Academy Awards – konkrétně 3. místo v kategorii Referral program.



Klíčové ukazatele (KPIs) pro HR oddělení

Rukama náborářů v ALze prošlo za rok 2021 přes 44 tisíc kandidátů, kteří nastoupili na 875 pracovních pozic. Ve srovnání s rokem 2020 se podařilo zvýšit spokojenost kandidátů s výběrovým řízením.

Další z oblastí, kterou Alza zlepšuje, je fluktuace. Neustále hledá způsoby, jakým si zaměstnance udržet, ale také vylepšuje nábor, aby nastupovali kvalitní zaměstnanci. Rozšiřuje benefity pro zaměstnance, dává zpětnou vazbu, dbá na rozvoj a mnoho dalšího. Pravidelně vyhodnocuje a pracuje na bodech ze zpětné vazby, kterou jí poskytují zaměstnanecké průzkumy a rozhovory se zaměstnanci.

Součástí spokojenosti zaměstnanců je i jejich spokojenost se značkou Alza, aby se mohli oni sami stát jejími ambasadory. Pro spokojenost svých lidí organizuje Alza pravidelné akce pro zaměstnance, jejich rodiny a oni sami mohou dostávat Alzu do povědomí svých známých na akcích pro veřejnost – například Dětské dny. Sami zaměstnanci využívají svých sociálních sítí, aby reprezentovali značku Alza i mimo firmu. Hlavními ambasadory brandu a kultury ale jsou hlavně zástupci managementu, kteří svým chováním a vystupováním (interně i externě) reprezentují firemní hodnoty Alzy, kterými jsou:

Posedlost zákazníkem

Práce každého z nás má dopad na naše zákazníky. Umíme se vcítit do zákazníka a jeho situace a svou každodenní práci přispíváme k naplňování jeho stále rostoucích očekávání. Zákazníkovi dáváme přidanou hodnotu a vyhýbáme se tak komoditizaci našeho produktu a služby. Zákaznická spokojenost je základním předpokladem naší schopnosti vytvářet zisk. Investice do zákaznické spokojenosti je tak investicí do naší budoucnosti.

Tyto premisy implementuje HR oddělení do svého působení tak, že se k zaměstnancům chová, jako by se jednalo o zákazníky daného oddělení.

Změna

Svět kolem nás se neustále mění a každá změna je příležitostí k růstu. Vše, co děláme, a to, jak fungujeme, můžeme dělat ještě lépe. Nebojíme se a podporujeme změnu, protože jen tak budeme trvale úspěšní u našich zákazníků.

Výkon a Výsledek

Pouze hotové má dopad na zákazníky a pouze hotové nás živí. Hranice mezi úspěchem a neúspěchem je velmi tenká, a proto v sobě máme zaměření na výkon, abychom ve vysoce konkurenčním prostředí dokázali uspět a přežít. Nastavujeme ambiciózní a náročné cíle pro sebe i své kolegy.

Rychlost

Na rychlosti záleží. Rychlé rozhodování. Rychlá realizace. Rychlý web. Rychlost doručení. Rychlost je zásadním prvkem. S tím souvisí osobní efektivita a schopnost maximálně využít nástroje, které máme k dispozici.

Logika (racionalita)

Jsmo racionální a logičtí. Rozumíme věcem, které děláme, rozhodujeme se na základě čísel, nikoliv pocitů. Selské uvažování (zdravý rozum) je nám vlastní.

Růst, Inovace a Jednoduchost

Růst je pohyb, který nás drží při životě. Požadavek na neustálý růst nás motivuje vymýšlet nové věci a hledat nové neprošlapané cesty, protože průměrná řešení nevedou k udržitelnému růstu. Inovace a zjednodušování jsou motorem našeho růstu a efektivity – pro naše zákazníky i pro naše vlastní fungování. Vymýšlíme jednoduchá řešení s trvalým dopadem.

Svoboda a Odpovědnost	Svobodu dostáváme ruku v ruce s odpovědností. Nejsme lhostejní k dění v celé společnosti, přejímáme kompletní odpovědnost za svěřené oblasti a chováme se s péčí řádného hospodáře.
Šetrnost	Dosahujeme více za méně. Nedostatek plodí vynalézavost, inovace a soběstačnost. Zvyšujeme naši produktivitu na jednotku ve všech oblastech naší činnosti.
Osobní růst	Zodpovídáme za svůj rozvoj. Firma roste jen tak rychle, jak roste každý z nás.
Týmovost	Upřednostňujeme společné cíle nad osobními, protože jen tak dokážeme dohromady vytvořit více, než by zvládnul každý sám.

Závěr

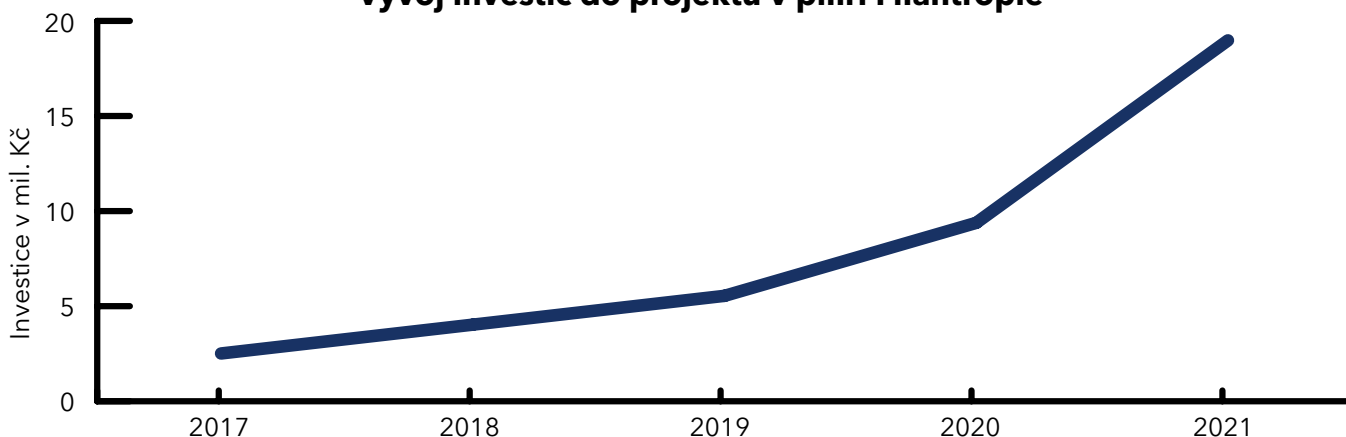
Alza má silné vztahy se svými zaměstnanci i komunitami, se kterými přichází do kontaktu. Hodnoty Alzy jsou to, co ji posouvá na cestě k naplnění jejích strategií a zároveň posiluje vztahy ve firmě i firmu jako takovou. Alza chová eticky a dodržuje zásady nekorupčního chování, komunikace ve firmě je transparentní. Alza si klade ambiciózní cíle a silně se zaměřuje na zákazníka, kterým je v případě HR náš zaměstnanec, ať už aktuální, či potenciální.

Dopad na komunitu

Z interní politiky odpovědného podnikání, zejména z jejího prvního a třetího pilíře, lze uvést celou řadu projektů, jejichž cílem je pozitivní dopad na komunitu.

Jedná se o důležitou součást podnikání Alzy, což je možné vyčíst i z množství peněžních prostředků, které Alza vynaložila na projekty z prvního pilíře. Jak vyplývá z přiloženého diagramu, jen v roce 2021 se objem prostředků meziročně více než zdvojnásobil. Za posledních 5 let společnost investovala do pilíře filantropie částku přibližně 50 milionů Kč.

Vývoj investic do projektů v pilíři Filantropie



KOHO ALZA PRINCIPIÁLNĚ PODPORUJE

Nestátní neziskové organizace (NNO) pomáhající osobám se zdravotním/sociálním znevýhodněním, orgány sociálně právní ochrany dětí a mládeže, pomoc dětem a mladistvým bez domova, ekologie, vzdělávání dětí a seniorů, osvěta včetně vzdělávání, hospicová péče, pomoc osobám v nouzi.

Menší NNO s lokální působností a úzkou vazbou na místní komunitu, střední NNO s lokální a celorepublikovou působností.

Přednostně NNO, které jsme podpořili i v minulosti, důležitá je kontinuita spolupráce.

DLOUHODOBÍ PARTNEŘI

Člověk v tísni a jimi organizovaný filmový festival Jeden svět,

Hospicová péče Cesta domů,

Pestrá - výcvik psů pro potřebné,

Chráněné dílny ve Sdružení Neratov,

Nadační fond proti korupci,

Raná péče o děti se zrakovým postižením EDA.cz,

Nadace Nadání a dovednosti a jejich projekt Můj byt, který ulehčuje mladým lidem přechod z dětského domova do jejich prvního samostatného bydlení,

Zdravotní klaun,

Ježíškova vnoučata,

a mnohé další.

SOUHVĚZDÍ POMOCI

Souhvězdí pomoci je unikátní dobročinný projekt, který má za cíl maximálně usnadnit darování peněz na dobrou věc během nákupu i mimo něj. Alza se spojila se spolehlivými dobročinnými organizacemi, které nominovaly jednotlivé projekty, jež si zaslouží podpořit.

Zákazník si pak při nákupu (nebo i kdykoliv jindy) vybere, který z nabízených projektů finančně podpoří částkou v násobcích 100 korun. Maximální jednorázový příspěvek je omezen částkou 100 tisíc korun.

Organizace, se kterými Alza dlouhodobě spolupracuje, patří mezi respektované, důvěryhodné a transparentní. Zákazníci tak vždy mají jistotu, že celý jejich příspěvek se dostane skutečně tam, kam má – na konkrétní pomoc v nouzi a dobročinnost. Zároveň Alza věří, že ze široké škály partnerů si každý zájemce vybere organizaci, jejíž cíle mu jsou blízké.

Za rok 2021 se přes platformu Souhvězdí pomoci podařilo podpořit 100 organizací či projektů peněžními prostředky v celkové výši 3 327 000 Kč.

DLOUHODOBÉ PROJEKTY A SPOLUPRÁCE

- **Prodej charitativních předmětů** – Alza spolupracuje s nejdůvěryhodnějšími organizacemi, které připravily charitativní projekty a předměty – na podporu dětí, osob s postižením, pomoc seniorům i samoživitelům. Zákazníci si tak mohou zakoupit charitativní předmět, aby měli památku na pomoc dobré věci.
- **Alza Pelíšek** – Alza opakovaně vyhlašuje měsíční kampaň Alza Pelíšek, kde každý může přispět konkrétnímu útulku vybranému samotnými zákazníky na sociálních sítích. Každý útulek si sám řekne, co mu schází a co by tam umístěným zvířátkům nejvíce pomohlo. Zákazník má následně možnost tyto produkty přidat do košíku a dokončit nákup standardním způsobem. Díky tomu zákazník přesně ví, co a pro koho kupuje, což je v rámci podobných charitativních sbírek unikátní. Navíc Alza Pet jako garant projektu vybranému útulku daruje 20 000 Kč, které pomohou s dalšími výdaji, jako jsou platby veterinářům apod.

Za rok 2021 zorganizovala Alza tuto kampaň čtyřikrát.

- **Darování poškozených produktů**

V objemu produktů, které má Alza na skladě, se stává, že se při manipulaci, převozech a skladování některé produkty poškodí a stanou se neprodejnými. V maximální možné míře se Alza snaží tyto produkty opravit, případně použít na náhradní díly. Levnější zboží, jako je například drogerie, Alza daruje charitativním organizacím.

JEDNORÁZOVÁ PODPORA

- Podpora domácností zasažených tornádem v červnu 2021 – Neprodleně po události a v průběhu následujících dní, kdy bylo zapotřebí materiální pomoci, darovala Alza několik set předmětů, jež měly posloužit při nouzovém ubytování postižených obyvatel (stany, spacáky, karimatky, lehátka) či jako vybavení nezbytné pro záchranné práce (baterie, akumulátory, powerbanky, svítilny apod.). Nezůstalo však jen u okamžité pomoci. Alza poskytla domácnostem postiženým živelní katastrofou na Hodonínsku a Břeclavsku nezbytné domácí spotřebiče, jako jsou pračky, lednice nebo sporáky, či výpočetní techniku v hodnotě 5 milionů korun.
- Podpora Nadačního fondu pro předčasně narozené děti – Alza.cz před Vánocemi podpořila Nadační fond pro předčasně narozené děti a jejich rodiny. Darovala 1 milion korun na pomoc potřebným rodinám, které nemají dostatek financí na výdaje spojené s těžkou životní situací, jakou je předčasný porod. Fond pak na základě žádostí potřebných rodin, jež posuzuje správní rada v čele se Zbyňkem Straňákem, primářem novorozeneckého oddělení Ústavu pro péči o matku a dítě v Podolí, vybrané příspěvky rozdělí. Dosud se tak vyplatilo přes 200 příspěvků, které putovaly na pomoc více než 100 rodinám. Nadační fond podpořila Alza.cz již počtvrté a celková výše podpory tak dosáhla 4 milionů korun.
- Podpora Nadačního fondu Šatník Nory Fridrichové – Alza.cz si uvědomuje, že ne každému životní situace umožňuje splnit přání jejich nejbližších. Proto v duchu své vánoční kampaně podala pomocnou ruku rodičům samoživitelům a věnovala 1 milion korun Nadačnímu fondu Šatník. Ten jej rozdělil mezi rodiče samoživitele pro nákup vánočních dáreků. Jednalo se o několikátou spolupráci Alzy v rámci dlouhodobé podpory aktivit Nory Fridrichové pomáhající samoživitelům v jejich náročné životní situaci. Od září 2020 například v rámci podpory vzdělávání věnovala iniciativě Nory Fridrichové 50 notebooků, aby se děti samoživitelů mohly zapojit do distanční výuky. Na stovky dalších firma poskytla výraznou slevu, aby prostředky z veřejné sbírky byly vynaloženy co nejefektivněji. Společně tak mezi děti samoživitelů distribuovala více než tisíc počítačů a notebooků pro distanční výuku. Desítky stolních počítačů Alza darovala při výměně strojů v AlzaBoxech. Počítače v nich umístěné již nedostačovaly svému původnímu účelu, pro domácí online výuku se však nadále skvěle hodí.
- Podpora organizace Paměť národa – Alza.cz je technickým partnerem interaktivních Institutů Paměti národa, které spojují historii s moderními technologiemi, a přibližují ji tak svým návštěvníkům. Alza tuto organizaci podpořila částkou v hodnotě 600 tisíc korun.
- Podpora neziskových organizací na základě volby zaměstnanců – před Vánoci Alza rozdělila podle hlasování svých zaměstnanců 3 miliony korun vybraným neziskovým organizacím. Díky této iniciativě se pomoc dostala mezi 17 nezis-

kových organizací, které obdržely alespoň jeden hlas. Nejvíce hlasů získal Mobilní hospic Ondrášek v Ostravě, a získal tak 403 000 Kč. Část prostředků rozdělili také kolegové z dceřiných společností Alzy na Slovensku a v Maďarsku.

VÁŠ DOBRÝ SOUSED

Alza si uvědomuje svou roli nejen jako významného podnikatele na trhu, ale i jako člena komunity v místech, kde se nachází těžiště její činnosti. Proto v září 2021 prostřednictvím iniciativy Váš dobrý soused ještě zintenzivnila svou podporu zájmových skupin, neziskových organizací nebo přímo orgánů místních samospráv v oblastech, které souvisejí s činností Alzy. Podpora nemá jednotnou podobu, spolupráce se vždy odvíjí od konkrétních požadavků potřebných. Alza přitom organizace aktivně vyhledává a nabízí jim hmotnou podporu jejich akcí.

Nejčastěji se jedná o věcné dary do soutěží nebo tombol, případně společnost přímo zpestřuje program akcí například nabídkou možnosti vyzkoušení virtuální reality nebo ovládní robotického psa, a to vždy s odborným výkladem proškoleného zaměstnance.

Za rok 2021 byly osloveny především subjekty z Městské části Praha 7, kde je těžiště podnikatelských aktivit Alzy.

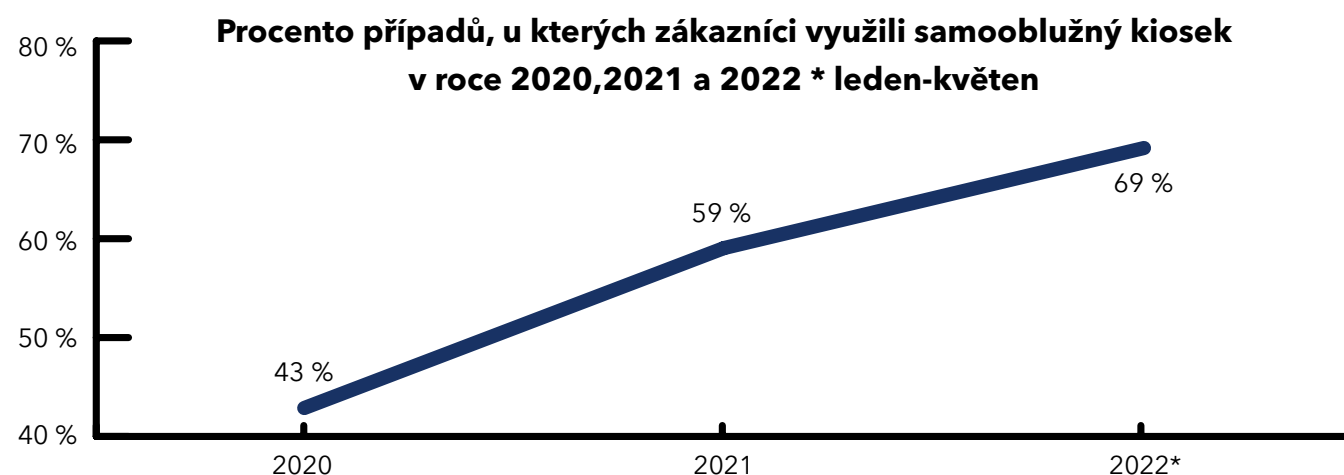
- Alza navázala spolupráci se základními a středními školami, kterým darem nabízí papír do tiskáren, elektroniku, vybavení tříd apod.;
- Finančně i věcnými dary odporuje aktivity spolku Dolní Holešovice, zejména jimi pořádaný Holešovický ples;
- Na základě žádosti o podporu Rodinného dne Prahy 7 odstartovala podpora aktivit Výstaviště v Holešovicích.;
- Navázala se spolupráce s místními sportovními organizacemi: Sportovním klubem nevidomých, FK LOKO Vltavín a DDM Praha 7;
- Spolupráce se složkami integrovaného záchranného systému z Prahy 7 v podobě darování nádobí, reproduktorů a další elektroniky. Výměnou za poskytnuté dary mají zaměstnanci Alzy možnost prohlídky jejich služeben.
- Alza podporuje potřebné také ve spolupráci s OSPOD P7.

Společnost je také aktivním členem Facebookových skupin Holešovická parta a Letenská parta, ze kterých získává informace o akcích a projektech v těchto lokalitách a zvažuje jejich podporu.

Dopad na spotřebitele

Vliv na konečné zákazníky je z pohledu dopadů podnikání Alzy jednou z nejdůležitějších hodnot, kterou nelze při zhodnocování opomenout. Vlivem pandemie onemocnění COVID-19 se preference zákazníků prudce změnily. Zesílil tlak na eliminaci kontaktů s ostatními zákazníky i zaměstnanci Alzy, a stejně tak Alza chtěla zabránit šíření onemocnění a ochránit nejen své zákazníky, ale i své zaměstnance. Za tímto účelem společnost přistoupila k následujícím krokům:

- Navýšení kapacit odbavování vyzvedávání zboží a reklamací na prodejnách pro rychlejší odbavení zákazníků a zabránění jejich shlukování.
- Investice do AlzaBoxů - na konci roku 2021 jich firma provozovala 1800, z toho 1040 v ČR. Tím se Alza blíží k naplnění svého cíle mít jich dostatečný počet, jenž zajistí pohodlné vyzvedávání objednaného zboží pro zákazníky ze všech koutů Čech, Moravy i Slezska. AlzaBoxy jsou nadto mnohdy umístěny na přání zákazníků, čímž se Alza snaží maximálně vyhovět jejich potřebám. Ve snaze maximálně eliminovat možnost přenosu virů a bakterií Alza v roce 2021 implementovala možnost otevřít AlzaBox zcela bezkontaktně pomocí mobilní aplikace a QR kódu. O smysluplnosti investic do AlzaBoxů svědčí nejen snižování uhlíkové stopy, ale i skutečnost, že do nich bylo v průběhu roku 2021 dodáno 13 milionů kusů zásilek.
- V průběhu roku 2020 zavedla Alza ve všech svých pobočkách tzv. samoobslužný kiosk, kterým zákazníkům umožňuje zadat reklamací nebo odstoupit od kupní smlouvy bez nutnosti čekat ve frontě na reklamačního technika. V roce 2021 do dalšího rozvoje tohoto řešení investovala, a i díky tomu se procentuálně zvyšuje množství zákazníků, kteří využili služeb samoobslužného kiosku.



- I přes veškerou snahu vyhovět všem požadavkům zákazníků se při současném množství nákupů (za rok 2021 bylo doručeno 17,9 milionu objednávek celkem 5,25 milionu různých zákazníkům) Alza nevyvaruje chyb. Proto hledá další platformy, které by bylo možné využít k nápravě nedostatků.
- Zasloužené péče se dostalo **portálu Moje Alza** - unikátnímu virtuálnímu prostoru, kde zákazník může dohledat vše o svých objednávkách i nákupech z minulosti. Alza zrychlila načítání obsahu, kompletně přepracovala uživatelské rozhraní pro desktopové i mobilní platformy. Díky tomu je vše přehlednější a srozumitelnější, navíc se úpravou vytvořily kvalitní základy, na kterých lze postavit další funkce, které zjednoduší a zpříjemní práci zákazníkům i zaměstnancům. Nejzásadnějšími změnami jsou:
 - Nové uživatelské rozhraní
 - Nově dostupné na mobilním webu
 - Stav reklamace si může zobrazit i anonymní zákazník
 - Přepracované vyhledávání zboží / reklamačních dokladů
- V průběhu roku 2021 Alza přešla na novou technologii používanou k distribuci hovorů zákaznické linky, podařilo se spustit chaty na sociálních sítích, zavést komunikaci se zákazníky přes WhatsApp a mnoho dalšího. I díky tomu Alza zaznamenává čím dál pozitivější zpětnou vazbu od zákazníků při řešení reklamací a stížností.
- Technické dotazy ohledně produktů jsou jedny z nejčastějších, se kterými Alza zákazníkům pomáhá. Jako prevence nedorozumění nově slouží uživatelské manuály dostupné v seznamu zakoupeného zboží. Díky tomu má zákazník vždy možnost ověřit si vlastnosti nakoupeného zboží bez nutnosti kontaktovat Alzu. Na rozdíl od tištěného návodu tento nelze ztratit!

Komfort zákazníků při vzájemné interakci považuje Alza za jednu z nejdůležitějších hodnot nazvané posedlost zákazníkem. Aby své zákazníky ušetřila zbytečných cest na pobočku, spustila v průběhu roku 2021 testovací provoz možnosti reklamovat zakoupené výrobky prostřednictvím AlzaBoxů.

Řádná správa společnosti (Governance)

Principy řádné správy

VLASTNICKÁ A ORGANIZAČNÍ STRUKTURA

Vlastnická struktura

- Vlastnická struktura odpovídá klasickému modelu akciové společnosti. Základní kapitál v hodnotě 2 miliony korun je rozdělen na 100 kmenových, neomezeně převoditelných akcií na jméno, z nichž každá má jmenovitou hodnotu 20 tisíc korun. Tyto akcie lze vydat jednou listinou ve formě hromadné listiny, která může nahradit všechny jednotlivé akcie držené jedním akcionářem.
- Alza je vlastněna jediným akcionářem, odpadá tedy celá řada problémů, jež se běžně pojí se správou akciových společností. Společnost je imunní vůči neustálým změnám vlastnické struktury (nehrozí sell-out ani squeeze-out), nemusí se bát racionální apatie menšinových akcionářů, a tedy ani neusnášenischopnosti valné hromady, což podporuje stabilitu podnikání. Z těchto důvodů není třeba žádných zvláštních opatření, která by zajišťovala stabilitu a udržitelnost podnikání nad rámec zákona.
- Alza má webové stránky, kde uveřejňuje pozvánky na valnou hromadu a další dokumenty důležité pro akcionáře.

Valná hromada

- Valná hromada je nejvyšším orgánem společnosti.
- Nad rámec standardní zákonné úpravy stanov:
 - dovolují hlasování akcionářů per rollam,
 - přiznávají valné hromadě právo na jmenování a odvolání likvidátora.

Představenstvo

- Po celý rok 2021 mělo představenstvo 3 členy, které volí a odvolává výlučně valná hromada. Funkční období člena představenstva je 5 let.
- Představenstvo se schází vždy podle aktuálních potřeb společnosti, alespoň šestkrát ročně. Představenstvo se může usnášet i mimo své schůze, a to za souhlasu všech členů. V takovém případě se připouští písemné hlasování či hlasování s využitím technických prostředků.

Dozorčí rada

- Dozorčí rada Alzy má stejně jako představenstvo 3 členy, z nichž jeden je volen zaměstnanci. Zbylé dva členy volí valná hromada.
- Dozorčí rada se schází dle potřeby, nejméně však třikrát ročně.
- Zásadní obchodní rozhodnutí projednává Dozorčí rada a dává k nim své stanovisko.

ODMĚŇOVÁNÍ ČLENŮ VOLENÝCH ORGÁNŮ

Podmínky výkonu funkce členů volených orgánů upravují Smlouvy o výkonu funkce, jež ze zákona podléhají schválení valnou hromadou, v rámci Alzy pak jediným akcionářem. V souladu s principy řádné správy OECD sestává odměňování členů představenstva ze dvou složek – fixní a variabilní. Výše variabilní složky se odvíjí od ukazatelů dlouhodobého růstu firmy, přičemž výši variabilní složky odměny vždy schvaluje jediný akcionář.

ŘÁDNÝ HOSPODÁŘ

Společnost Alza ctí za všech okolností povinnost postupovat při rozhodování s péčí řádného hospodáře, tedy s potřebnou loajalitou a potřebnými znalostmi a pečlivostí tak, aby nevznikala bezdůvodná škoda. Svědčí o tom jednak pečlivost při výběru zaměstnanců nebo obchodních partnerů, jednak systém preventivních a následných kontrol, které při své činnosti firma aktivně využívá.

Preventivní kontrolu umožňuje vnitřní struktura firmy. Na každém projektu pracuje úzká skupina lidí, kteří k jeho řešení nepřístupují jako k běžnému pracovnímu úkolu, nýbrž jako k osobní výzvě. Nad každým členem takové spolupracující skupiny pak vykonává dozorovou a konzultantskou činnost jeho nadřízený. Takováto hierarchie má svůj vrchol až u členů představenstva, kteří mají dle interních směrnic jako jediní podpisové právo (s výjimkou zaměstnanců pověřených individuálně). Tím se zefektivňuje celé fungování firmy a zamezuje se tím nekonceptnímu jednání, které by neodpovídalo požadavkům na efektivitu a řádnou péči o majetek společnosti.

Pro následnou kontrolu, tedy kontrolu probíhající nikoliv souběžně s činností, nýbrž až po jejím skončení, jsou v rámci Alzy zřízena dvě oddělení – oddělení interního auditu (IA) a oddělení Bezpečnosti a kontroly (BaK). Tato dvě oddělení mají mimo jiných aktivit za cíl podporovat ve firmě dodržování principů řádného hospodáře.

Organizace dodavatelských řetězců

Alza zpravidla figuruje na samém konci distribučního řetězce, proto se při posuzování udržitelnosti nelze omezit jen na činnosti, které vykonává samotná firma, neboť chráněné hodnoty jsou ovlivňovány i činnostmi všech entit zúčastněných na produkci a distribuci.

Alza nemá reálnou možnost ovlivnit nebo zajistit, aby všechny články dodavatelského řetězce přistupovaly k ochraně životního prostředí či společnosti stejně zodpovědně jako Alza samotná. Pozornost Alzy se tedy soustředí na výběr potencionálních budoucích partnerů, kteří ctí podobné hodnoty a principy udržitelného a odpovědného podnikání.

V rámci kvalifikačních kritérií a kontroly dodavatelského řetězce klade velmi vysoký důraz na striktní dodržování sociálně odpovědné politiky uvnitř společností svých dodavatelů. Zároveň spolupráci a volbu konkrétních dodavatelů podmiňuje plněním mezinárodně uznávaných norem a certifikací.

Všichni dodavatelé musí být certifikováni minimálně v jednom z uvedených systémů auditů či certifikačních norem:

SA 8000 (Social responsibility)

- Dodržování této certifikační normy reprezentuje závazek dodavatelů v oblasti sociální odpovědnosti a etického zacházení s jejich zaměstnanci, a to ve shodě s globálními normami,
- V rámci této normy Alza posuzuje dodavatele na základě jejich scoringu v následujících pilířích:
 - **Dětská práce** – do práce nesmí být zapojovány děti (pod 15 resp. 14 let) nebo osoby do věku stanoveného legislativou státu.
 - **Nucená práce** – nesmí být používány žádné prostředky k donucování lidí k práci (např. zabavování dokladů).
 - **Zdraví a bezpečnosti** – ve společnosti musejí být pevně zakotveny a dodržovány bezpečnostní zásady snižující riziko vzniku úrazu a vybavení pracovišť prostředky pro rychlou pomoc.
 - **Svoboda sdružování a kolektivního vyjednávání** – právo zakládat odbory a společně vyjednávat podmínky výkonu práce se zaměstnavatelem.
 - **Diskriminace** – postupy znemožňující diskriminaci v odměňování, vzdělávání, benefitech nebo pracovní době v závislosti na rase, původu, pohlaví, sexuální orientaci, náboženského vyznání, členství v odborech nebo politické orientaci; zamezení sexuálnímu obtěžování na pracovišti.
 - **Korektní disciplinární postupy** – zákaz fyzických trestů, psychického, fyzického nebo slovního týrání.
 - **Pracovní doba** – pracovní doba musí být nanejvýše 48 h týdně, 1 den volna každých 7 dní a přesčasy v maximálním rozsahu 12 h za týden; přesčasy jsou výjimečné a vždy placeny zvýšenou sazbou.
 - **Odměňování** – mzda musí být minimálně na úrovni hranice stanovené legislativou nebo oborovými pravidly. Mzda nesmí být snižována z disciplinárních důvodů. Mzda a odměny musí být jasně stanoveny a pravidelně vypláceny, a to finanční hotovostí v souladu s legislativou země. Nesmí být uzavírány dohody a smlouvy, které by vedly k obcházení legislativních pravidel.
 - **Procesní zajištění plnění požadavků standardu** – kromě výše uvedených pravidel standard obsahuje pravidla řízení, kontroly a implementace všech požadavků. Tyto postupy jsou v podstatě shodné s postupy jiných standardů managementu, např. ISO 9001.

SMETA (SEDEX) (Ethical/social audit)

- Dodržování této certifikační normy reprezentuje závazek dodavatelů v oblasti sociální odpovědnosti a etického zacházení s jejich zaměstnanci, a to ve shodě s globálně uznávanými normami.
- V rámci této normy Alza posuzuje dodavatele na základě jejich scoringu v následujících pilířích:
 - pracovní podmínky
 - zdraví a bezpečnost
 - obchodní etika
 - životní prostředí

BSCI (Business Social Compliance Initiative)

- Dodržování této certifikační normy reprezentuje závazek dodavatelů v oblasti sociální odpovědnosti a etického zacházení s jejich zaměstnanci, a to ve shodě s globálními normami.

Vedle obligatorní certifikace má Alza vypracovaný také systém scoringu dodavatelů pro produkty vlastních značek. Pro zapojení do dodavatelského řetězce je třeba splnit kritéria zahrnující zevrubný audit továrny a deklaraci o splnění našich interních kvalitativních kritérií a požadavků.

Pre-kvalifikační interní kritéria pro výběr dodavatele, která společnost vyžaduje v rámci řízení dodavatelského řetězce od každého partnera:

- **ISO 9001 (Quality management system)** – certifikaci ISO 9001 společnost vyžaduje, aby zajistila, že její dodavatelé dbají na dodržování vysokých standardů, čímž snižuje pravděpodobnost závad produktů a jejich stahování z trhu nebo servisních nedostatků. Minimalizuje tak riziko výroby špatného produktu nebo služby. Zároveň tím buduje důvěru u zákazníků, že privátní značky Alzy jsou kvalitní a splňují všechny potřebné normy.
- **ISO 14001 (Environmental responsibility)** – ISO 14001 je mezinárodně uznávaný standard pro systémy řízení ochrany životního prostředí. Poskytuje návod pro účinné řízení environmentálních aspektů činností, výrobků a služeb. ISO 14001 popisuje požadavky na systém řízení firem, který umožňuje snižovat environmentální dopady spojené s fungováním organizací.
- **SA 8000 (Social responsibility)** – dodržování této certifikační normy vyžaduje Alza po dodavatelích jako jejich závazek v oblasti sociální odpovědnosti a etického zacházení se zaměstnanci, a to ve shodě s globálními normami.

SMETA (SEDEX) (Ethical/social audit)

BSCI (Business Social Compliance Initiative)

V případě úspěšné kvalifikace prochází každý z potenciálních dodavatelů podrobným auditem společnosti, ve které Alza kontroluje několik hlavních kritérií ovlivňujících celkový scoring dodavatele. Primárním cílem auditů je zjištění, zda dodavatel vyhovuje daným standardům a nárokům na legislativní požadavky, management, organizaci lidských zdrojů, produkční možnosti, interní kontrolu kvality a vývoj nových produktů.

V rámci auditu Alza sleduje několik hlavních oblastí:

- Obecný profil dodavatele
 - Základní informace o dodavateli a jeho vlastnické struktuře
 - Legislativní informace
 - Legislativní informace z externích zdrojů
 - Informace o zázemí a výrobních závodech dodavatele
 - Platnost veškerých relevantních licencí a certifikací
- Organizace lidských zdrojů
 - Organizační struktura
 - Přehled pracovníků na jednotlivých odděleních
 - Doba působení ve společnosti u managerů a vedoucích pracovníků
- Obchodní a výrobní možnosti
 - Hlavní produkce
 - Hlavní cílové trhy
 - Exportní licence
- Produkční proces
 - Flowchart a procesní systém výroby
 - Management sub-dodavatelů a sub-dodavatelského řetězce
- Produkční možnosti a kapacity
 - Maximální produkční kapacita dodavatele
- Systém kontroly kvality
 - Certifikace a licence
 - Interní kritéria pro kontrolu kvality

- Interní kritéria pro testování produktů
- Technické zázemí
- Výzkumné a vývojové možnosti
 - R&D kapacity a tým
 - Laboratorní zázemí
 - Testovací zázemí

Pokud by se ukázalo, že i přes pečlivý výběr se v dodavatelském řetězci nachází subjekt, jenž výše uvedeným kritériím nevyhovuje, má Alza pro tyto účely ve standardních smluvních vzorech doložku o etických standardech spolupráce a odkaz na Privacy Policy. Pokud by došlo k porušení pravidel těchto ustanovení, vyhrazuje si Alza právo na ukončení spolupráce a na úhradu smluvní pokuty. Prostředky získanými zaplacením smluvní pokuty by Alza kompenzovala porušení chráněných hodnot. Tím, že k aktivaci těchto ustanovení nikdy nedošlo, považuje Alza svou síť dodavatelů za zcela vyhovující požadavkům ochrany.

a alza.cz

